# LA SIGNALÉTIQUE EN BIBLIOTHÈQUE

*MARIELLE DE MIRIBEL*
**Mediadix**

La signalétique est une partie non négligeable de la communication aux lecteurs des bibliothèques, car elle donne à voir, de manière claire et permanente, la façon dont la bibliothèque considère ses publics par le choix et la mise en œuvre des informations qu'elle lui transmet par ce canal.
La signalétique est un art difficile, car c'est vouloir concilier dans cet exercice des éléments contraires : en effet, la signalétique a pour fonction d'orienter, d'informer, de manière institutionnelle et fonctionnelle, et d'identifier. Or, ces trois fonctions obéissent à des logiques différentes.
Par ailleurs, les bibliothèques sont des organisations complexes, et les éléments de signalétique ne sont que la partie émergée de l'iceberg, c'est-à-dire les informations minimales que le personnel considère devoir fournir au lecteur, pour que celui-ci puisse s'intégrer de façon harmonieuse dans le jeu du flux des documents et des personnes.
Or, la signalétique a pour mission de clarifier. L'étude préalable à la mise en place d'une signalétique est une étude transversale de l'institution, qui met en lumière les dysfonctionnements ou les problèmes logiques qui entravent la bonne marche de la bibliothèque. Si la bibliothèque n'est pas organisée de façon logique, et les bibliothèques anciennes le sont rarement en raison des strates accumulées au fil des ans, la signalétique ne peut être efficace.
Par ailleurs, la bibliothèque doit prendre en compte le fait qu'elle est non seulement un lieu culturel, mais aussi, de manière quasi obligatoire, un lieu social et un lieu institutionnel, qui impliquent, pour chacun d'eux, des stratégies différentes.

## La bibliothèque comme lieu social

La bibliothèque est un lieu social, ne serait-ce que par son statut de lieu public. De nombreuses personnes s'y rendent, pour des motifs et des attentes variées, et l'organisation du lieu doit tenir compte des besoins sociaux de ses usagers. Il faut les orienter d'un point à un autre, gérer les lieux en fonction des interactions prévisibles ou prévues entre les personnes et assurer la satisfaction de leurs besoins fondamentaux.

### *S'orienter : la circulation des personnes*

L'orientation des usagers est un exercice d'autant plus complexe que les services proposés sont multiples.

La circulation des personnes à l'intérieur d'un bâtiment public est une des réflexions menées par l'architecte concepteur du projet. Certains usagers ne font que passer, et règlent, ou désirent régler, rapidement les transactions de prêt ou de communication des ouvrages. D'autres viennent sans but précis et flânent au gré de leur inspiration d'un rayonnage à l'autre. D'autres encore s'installent pour la journée entière aux places assises convoitées, celles à proximité des périodiques ou des baies vitrées.
Chacun de ces types d'usagers doit pouvoir circuler librement sans gêner les déambulations des autres usagers, ni du personnel. L'espace doit être pensé tout à fait différemment d'une salle de restaurant par exemple, où les dîneurs sont entassés, mais assis, autour de tables entre lesquelles seuls les serveurs peuvent et doivent circuler librement.
Au stade de l'étude de la signalétique qu'il est préférable, pour une meilleure efficacité, de penser simultanément et en liaison avec les partis pris architecturaux, le responsable de la signalétique pense logiquement l'orientation et la direction à partir de la zone d'entrée. L'orientation est en général proposée au moyen de flèches directionnelles et d'un plan d'implantation affiché et codifié par zones colorées.
Pour orienter le lecteur dans la bonne direction, il est possible d'utiliser le code couleur, le code numérique, alphabétique ou les points cardinaux. Les codes numériques et alphabétiques ont l'avantage de permettre à l'usager de savoir instantanément à quel moment de son parcours il se trouve[1] : s'il se trouve en C, par exemple, et qu'il désire se rendre en F, il saura qu'il est sur le bon chemin et qu'il n'a qu'à se laisser guider. En revanche, les codes numériques et alphabétiques sont en soi vides de sens : ils n'évoquent rien de particulier pour accrocher la mémoire. C'est le cas de la signalétique des parkings souterrains qui conseillent aux conducteurs de noter sur leur ticket les coordonnées de l'emplacement de leur voiture.
Les codes utilisant les points cardinaux paraissent *a priori* une bonne idée. Mais, généralement, les personnes qui se trouvent dans un de ces espaces, comme à la Bibliothèque nationale de France, sont matériellement incapables d'avoir une vue d'ensemble sur la marche journalière du soleil, et ces repères sont donc pour eux tout à fait arbitraires puisque non vérifiables.

**Recherche sur le directionnel pour la Bibliothèque nationale de France**
© Jean Widmer

## *Les ruptures de signalétique*

Les ruptures de signalétique désorientent l'usager : il suit sagement les flèches qui indiquent la direction qu'il désire prendre, puis tout à coup, plus rien. Il doit alors s'arrêter, revenir en arrière, puis demander son chemin. Les ruptures de signalétique sont fréquentes, car les accidents de terrain (poteau, mur, couloir, espace dégagé, escalier, etc.) ne permettent pas, quand on balise un chemin, de suivre scrupuleusement les mêmes codes optiques : même lettrage, même couleur de fond, même hauteur d'emplacement, etc.
De plus, les lecteurs et usagers ne suivent généralement pas le chemin prévu. Ils ne savent pas tous exactement ce qu'ils veulent et où ils désirent aller, alors que la signalétique a pour objectif de guider, de diriger d'un point à un autre, en trajet direct, des personnes qui ont un projet clairement défini.

***EN BIBLIOTHÈQUE UNIVERSITAIRE COMME À LA BPI, LE PREMIER SOIN EST DE CHERCHER ET TROUVER UNE PLACE ASSISE***

D'autre part, en bibliothèque universitaire comme à la BPI, le premier soin est de chercher et de trouver une place assise. Puis, de là, chacun essaie de retrouver, à vue d'œil, le rayon ou la zone qui l'intéresse.
*« Comment trouver une place ? L'obsession,* déclare une bibliothécaire de la BPI[2], *ils ne marchent pas, ils courent à la limite, parce que mentalement ils courent... Trouver une place, je les ai vus arriver, c'est formidable ! Y'a des photos à prendre... quand ils arrivent, le premier qui arrive, c'est un honneur ! Même quand ce n'est pas à l'ouverture, ça continue... ils vont au fond, ils trouvent une place, après ils se débrouillent. On s'acharne à mettre des signalétiques, là, là, tout le long du trajet, des flèches, des trucs et puis, qu'est-ce qu'ils font eux ? Zuit ! Ils foncent, ils vont à une place, n'importe où, à un emplacement. Une fois*

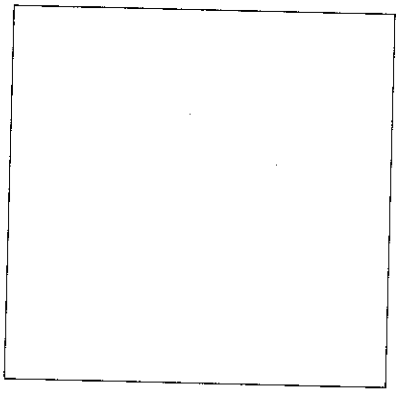
1. Françoise TANNIÈRES, « Orienter, informer, identifier... : trois actions pour un métier : signaléticien », *Bulletin d'information de l'ABF*, 1996, n° 171, p. 11-15.

2. Anne-Marie BERTRAND, « La BPI, le bibliothécaire et son lecteur », *Vingtième anniversaire de la Bibliothèque publique d'information.* http:// www.bpi.fr

*qu'ils l'ont, ils reviennent. Alors il y a un flux et un reflux...* »
Désorientés, ils avisent le premier bureau de renseignement, comme des acheteurs le font pour une caisse dans un grand magasin, et demandent oralement le renseignement, qui doit être fourni aussi rapidement que le ferait une borne d'orientation. Certaines bibliothèques reprennent la démarche des syndicats d'initiative ou de tourisme et remettent au lecteur un plan de situation individuel reprographié, sur lequel la personne en service public trace le cheminement, à partir de ce bureau de renseignement jusqu'au rayonnage désiré. En effet, outre le fait que beaucoup de personnes ne lisent pas bien un plan, à quoi sert d'en délivrer un qui ne donne pas le point de départ ?

### *La visibilité*

Une des conditions essentielles de la qualité d'un panneau de signalétique est une bonne visibilité. Il faut également considérer la lisibilité et l'intelligibilité, sur lesquelles nous reviendrons ultérieurement.
Nombre de panneaux sont mal placés, et le public ne les voit pas. Un panneau n'est visible que sous certaines conditions.
De manière mécanique, on ne peut lire un panneau s'il est occulté par d'autres panneaux posés au cours de strates antérieures ou plus récentes. Certains, comme à la bibliothèque universitaire de Paris x-Nanterre, sont affichés derrière le bureau d'accueil et donc dissimulés par la personne qui fait le service public. Personne n'ose passer derrière elle pour lire le panneau.
Un panneau n'est pas visible s'il est placé à contre-jour, sur une vitre par exemple. De plus, le regard se porte au loin, et le panneau n'est perçu que comme un obstacle à la contemplation du panorama. La mode actuelle est de graver sur une porte en verre la destination d'une pièce ou d'un espace, ce qui rend la signalétique illusoire.
Un panneau n'est pas visible s'il est placé en dehors du champ visuel. S'il est placé ou accroché trop haut ou trop bas par rapport à la ligne horizontale du regard, on ne le verra pas, de même s'il est placé à gauche en entrant dans une pièce, alors que le regard se porte naturellement vers la droite.



**Logotype pour les bibliothèques Jeunesse de la Ville de Paris**
© Sylvie Filhol, 1986

## Côtoyer

Quelle est l'intention préalable de l'usager quand il arrive en bibliothèque ? A-t-il prévu d'effectuer une recherche solitaire, un travail à plusieurs, désire-t-il découvrir de nouveaux plaisirs, retrouver des amis ? Supportera-t-il difficilement ses semblables, les fuira-t-il ou au contraire cherchera-t-il leur compagnie ?
Selon qu'il vaquera seul, autonome, à ses occupations ou qu'il demandera l'assistance d'un membre du personnel, les fonctions prévues par la signalétique seront de nature différente ; ce seront des fonctions autonomes, dans lesquelles l'usager lecteur « consommera » des produits, et des fonctions médiatisées, dans lesquelles il « consommera » des services.

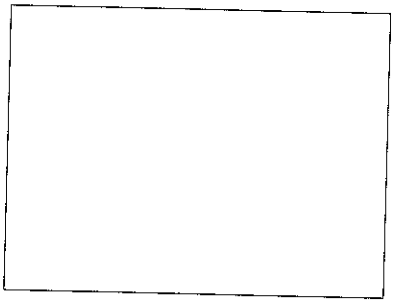
### *Les lieux d'isolement*

Les lieux d'isolement requièrent le silence. Ce facteur est même le critère essentiel de ce type de comportement de lecture. Certaines bibliothèques organisent le lieu avec de longues tables collégiales et d'autres proposent des carels, sortes de cellules réduites où le lecteur est isolé dans la foule.

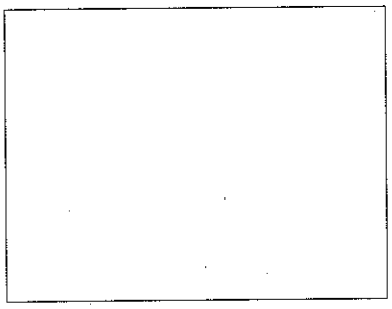
Le logotype imaginé par Sylvie Filhol pour les bibliothèques Jeunesse de la Ville de Paris en 1986 (*cf.* ci-dessous à gauche) reprend l'idée d'une bulle dans laquelle le lecteur s'est volontairement enfermé, pour rester seul face à son ouvrage.
Dans ce type de lieux, la fonction médiatisée existe, matérialisée par un bureau de renseignement ou de diffusion des ouvrages situés en magasin, mais le personnel en service à ce poste est par métonymie soumis lui aussi au traitement des lecteurs : il est seul, silencieux et replié dans un coin de l'espace.

### *Les lieux de groupe*

Les lieux de groupe n'ont pas cette ambiance feutrée. Le lieu, de manière implicite, permet le dialogue et la circulation des personnes d'un espace à l'autre. Les gens ne sont plus seulement assis et immobiles, ils ont la possibilité d'adopter différentes attitudes de lecture, assis, debout, couché, vautré, perché, caché, etc. , comme le montre une publicité du marchand de mobilier Borgeaud.
Ils ne sont plus face à face avec leur ouvrage, mais ils peuvent varier les modes de lecture, feuilleter, consulter, comparer, lire à plusieurs, commenter, etc.
À titre d'exemple, le logo de la Biblioteca De Amicis à Gênes, créé par la dessinatrice Claudia Cazzaniga, reflète cet état d'esprit.
En conséquence, le niveau sonore est bien plus important dans ces espaces que dans les lieux d'isolement. Faut-il



**Logo de la bibliothèque internationale pour la jeunesse Edmondo De Amicis, Gênes, 1993**
© Claudia Cazzaniga



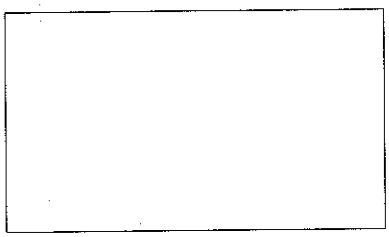
**Logotype pour un espace de rencontre**
© Sylvie Filhol, 1986

prévoir une salle séparée ou des zones indéterminées ? Certaines bibliothèques, comme la médiathèque d'Issy-les-Moulineaux, avaient prévu une salle spéciale pour les travaux en groupe, appelée « salle de travail ». A l'usage, les étudiants et autres usagers ont investi tous les espaces disponibles, de préférence à la lumière et près des documents qui les intéressent ; ce sont les lecteurs de journaux, mécontents, qui se sont réfugiés dans la salle dite « de travail ».

### *Les lieux de rencontre*

Les lieux de rencontre sont-ils des lieux à fonction médiatisée ou libre ? Les échanges entre les usagers sont-ils sous la responsabilité du personnel et codifiés par le règlement intérieur ? Certains espaces spécifiques, comme les ateliers ou les salles de conférence, où les comportements sont plus libres, ne sont ouverts que pour des prestations spécifiques.
D'autres, comme les toilettes, la cafétéria ou les halls d'accueil échappent parfois totalement au contrôle de la bibliothèque.
Le hall d'entrée de la bibliothèque Cujas est à cet égard exemplaire : ce hall était un objet d'inquiétude et de mécontentement de la part du personnel en raison de son statut de *no man's land* : chacun y fume à sa guise, la cafétéria augmente la saleté du lieu, et toutes sortes de gens utilisent les toilettes. Le bureau d'accueil y est quasiment sans objet, dépassé par un flot de personnes indifférentes. À la suite d'une analyse de la situation, rendue urgente après certaines altercations, dans le cadre d'une reprise de la signalétique, il fut décidé que l'action prioritaire à mener était la réhabilitation du lieu : l'interdiction de fumer, jusque-là non respectée, fut mise en avant et soutenue par une campagne de communication ; l'espace fut nettoyé et repeint, les cendriers supprimés, et, pendant un mois, les murs furent couverts d'affiches sur les méfaits du tabac ; le personnel, repérable grâce à des parkas de couleur vive, assure à plusieurs le contrôle d'accès aux salles de la bibliothèque. Si une personne ne possède pas de carte d'étudiant, elle peut pénétrer dans la bibliothèque, mais accompagnée d'un membre du personnel.
Cet exemple montre à quel point la signalétique, au niveau de l'étude préalable, concerne tous les secteurs de la bibliothèque et analyse sous forme d'audit les dysfonctionnements de l'organisation. Dans ce cas de figure, il eut été illusoire de se contenter d'apposer des panneaux « interdiction de fumer », même sur chaque poteau.

***UNE DES CONDITIONS ESSENTIELLES DE LA QUALITÉ D'UN PANNEAU DE SIGNALÉTIQUE EST UNE BONNE VISIBILITÉ***



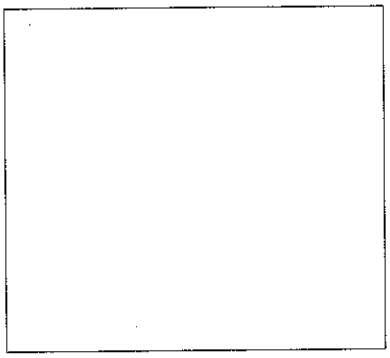
**Mot-image « vestiaire » pour la bibliothèque jeunesse La fontaine à Paris (1er)**
© Sylvie Filhol, 1986

## Vivre

Les lecteurs et usagers d'une bibliothèque, même s'ils la fréquentent pour des motifs culturels, ont cependant à assumer des besoins fondamentaux. Ils doivent pouvoir se déplacer, sortir, se sustenter, se rafraîchir, s'aérer l'esprit, se détendre, parler, et travailler dans des conditions optimales de sécurité.

### *Les besoins fondamentaux*

Les bibliothécaires en contact avec le public, selon le témoignage de la BPI et d'autres bibliothèques, regrettent de devoir passer le tiers de leur temps à renseigner les usagers sur des questions touchant la vie quotidienne, sans rapport avec le fait d'être dans un lieu culturel : *« Où sont les toilettes ? »* par exemple, est une question qui revient sans cesse. *« Où peut-on déposer les sacs ? »*. Pour ces lieux de première nécessité (toilettes, vestiaires, téléphone, etc.), la lisibilité doit être maximale.
L'œil doit balayer le sigle sans avoir à lire ou déchiffrer le sens du mot ou de l'image.



**Logotype « W-C » pour les bibliothèques jeunesse de la Ville de Paris**
© Sylvie Filhol, 1986

Certaines couleurs sont connotées et doivent être utilisées à bon escient : le rouge signifie danger ou interdiction, tandis que le vert signifie accès autorisé. C'est pourquoi les issues de secours sont toujours signalées de panneaux de couleur verte, tandis

***LE LECTEUR EST GUIDÉ PAR TROIS PRÉOCCUPATIONS : IL LUI FAUT CHERCHER, IDENTIFIER PUIS S'APPROPRIER DES DOCUMENTS***

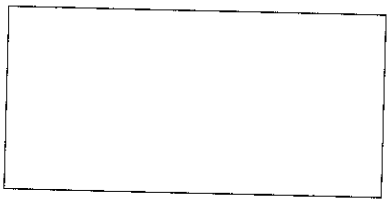
que les accès interdits ou les interdictions sont souvent en rouge. La couleur orange est significative également, mais de façon moins systématique. En signalétique elle est peu employée, et l'escalier général de la médiathèque d'Orléans entièrement enduit d'oran-ge est une curiosité : c'est un lieu où l'on ne s'attarde guère.

### *Les codes internationaux*

Les usagers d'une bibliothèque fréquentent ordinairement des lieux fort bien signalés : le métro parisien, Mac Donald, sont, malgré leur complexité relative, fort bien agencés et la signalétique y est simple et efficace.
Des *designers* de renommée internationale, comme Jean Widmer, ont travaillé sur la conception de systèmes signalétiques utilisés dans les lieux publics de grand passage tels que les gares, les aéroports ou les axes autoroutiers. Ils ont étudié et testé le niveau de compréhension des signes pictographiques en signalétique et établi un recueil de normes concernant les critères et le taux de compréhension[3]. De la même manière, Jean Widmer a procédé à des recherches visuelles pour la signalétique de la Bibliothèque nationale de France.

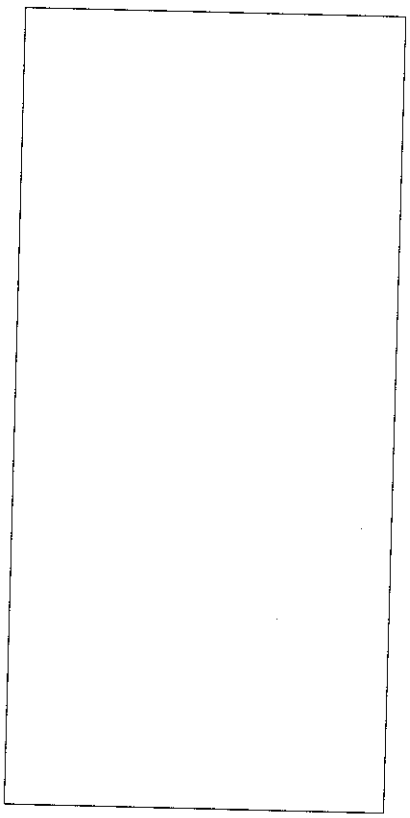
### *La régulation*

La signalétique a également pour fonction de donner à voir un certain nombre de règles de fonctionnement de l'établissement : les horaires d'ouverture, les conditions et les restrictions d'accès, sont des informations diffusées également sur d'autres supports, tels que le guide du lecteur ou la brochure d'information.
Les interdictions sont de nature différente, de l'accès interdit à des espaces réservés au personnel, à la cigarette interdite, en passant par le chien, le cône de glace, le *hot dog*, etc. D'une manière générale, l'interdiction est codifiée par un grand trait rouge qui barre l'icône représentant l'objet interdit.



**Mot-image « privé » pour la bibliothèque jeunesse La fontaine à Paris (1er)**
© Sylvie Filhol, 1986

Certains mots-image peuvent ajouter de l'humour à l'interdiction, et adoucir de cette manière le côté tranchant de l'interdit, qui provoque naturellement chez certains le goût de la transgression.
Dans le cadre de la bibliothèque comme lieu social, beaucoup de fonctions qui relèvent de la signalétique ne sont pas clairement explicitées. Cet état de fait montre, en effet, que tout ne peut être signifié, sous peine de rendre les messages énoncés invisibles sous le nombre : trop d'information tue l'information. Une



**Recherche sur les pictogrammes pour la Bibliothèque nationale de France**
© Jean Widmer, 1996

sélection et une hiérarchisation des informations par ordre d'importance est donc nécessaire, pour chacune des trois fonctions de la bibliothèque.
L'objectif de la signalétique étant la clarté, l'évidence vient en grande partie de l'aménagement architectural. La signalétique de la Maison du Livre, de l'Image et du Son à Villeurbanne est excessivement simple et efficace ; mais elle a été conçue dès l'origine du projet, en symbiose avec l'architecture, par l'équipe même.
Par ailleurs, il est difficile pour le personnel de prévoir les nœuds de difficultés avant d'être confronté aux questions du public. Car pour celui qui connaît de l'intérieur le fonctionnement de l'établissement, qui sait où sont localisés les documents, il est difficile de se projeter dans l'ignorance et de recréer *ex abrupto* le désarroi et les attentes de ceux qui ne savent pas.

3. The American Institute of Graphic Arts, *Symbol Signs : the Complete Study of Passenger/Pedestrian-Oriented Symbols*, New York, AIGA, 1993.

## La bibliothèque comme lieu culturel

La bibliothèque comme lieu culturel est la fonction la plus reconnue par le personnel. Est-elle la mieux traitée en matière de signalétique ?
Dans ce lieu, fortement connoté en termes de savoir, le lecteur est guidé par trois préoccupations : il lui faut chercher, identifier puis s'approprier des documents.

### *Chercher*

La préoccupation majeure de la bibliothèque, qui minore bien souvent les autres fonctions du lieu, est de diriger les lecteurs vers un document. La démarche est donc double : il lui faut allier la logique de l'arborescence à celle de la dimension, et mener l'usager du général au particulier, et parallèlement, du plus grand au plus petit.
Car, selon l'expérience de tous les professionnels, le lecteur préfère toujours commencer par chercher un document, espérant le trouver en allant directement regarder sur les rayons, plutôt que de consulter les catalogues.

### *La logique de l'arborescence*

Le lecteur désireux de trouver un ouvrage particulier doit posséder en prérequis des notions éditoriales de base.
Ainsi par exemple, pour trouver *Le Crime de l'Orient Express* d'Agatha Christie, il faut logiquement mener, dès l'entrée, le lecteur par étapes successives, vers des champs de plus en plus étroits :
*Entrée... Section adultes... Romans ... Auteurs au nom commençant par C... Agatha Christie... Le Crime de l'Orient Express.*
Cette logique imparable est souvent incomprise du lecteur « de base ». Pour lui, *Le Crime de l'Orient Express* doit se trouver en collection de poche, sûrement même dans la collection Le Masque, si facilement repérable d'ailleurs, en raison de ses couleurs, jaune et noire... Il cherchera d'emblée des rayonnages susceptibles de contenir des « policiers », sans penser forcément à la notion de « roman ». Pour un tel lecteur, le balisage qui passe par la section adultes puis par les romans n'est pas pertinent.

### *La logique de la dimension*

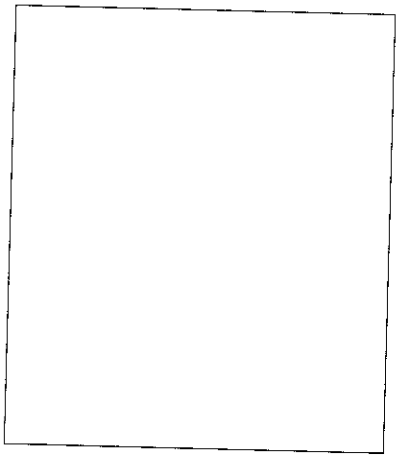
Selon la logique de la dimension, la bibliothèque associe la surface des messages à l'importance numérique de la zone considérée. La bibliothèque doit guider l'usager de façon logique en anticipant sa démarche et en donnant à voir des signes de plus en plus petits au fur et à mesure que la recherche se précise.

***LA BIBLIOTHÈQUE DOIT GUIDER L'USAGER DE FAÇON LOGIQUE EN ANTICIPANT SA DÉMARCHE ET EN DONNANT À VOIR DES SIGNES DE PLUS EN PLUS PETITS AU FUR ET À MESURE QUE LA RECHERCHE SE PRÉCISE***

Si l'on reprend l'exemple du *Crime de l'Orient Express* d'Agatha Christie, le panneau annonçant la section adultes doit être plus important que celui annonçant les romans, et ce dernier plus important que ceux qui énoncent la progression alphabétique des auteurs de fiction, dans le cas où les romans policiers sont intégrés au fonds général de romans.
Cette progression logique est parfois faussée par des considérations d'autre nature. Pour certains ouvrages très demandés, le premier mouvement des bibliothécaires est d'apposer un panneau plus gros que les autres.
Les ouvrages pour malvoyants, par exemple, posent un véritable problème de signalétique. Faut-il les signaler de la même manière que les autres types de documents, quitte à rendre la signalétique invisible au public cible, ou les signaler en gros, quitte à semer la perturbation dans l'ordre logique des priorités sémantiques ?

### *Les zones chaudes et les zones froides*

Zones chaudes et zones froides sont des considérations qui répondent plus à la logique des lecteurs qu'à celle de l'organisation des collections. En effet, cette dimension, pratiquée en librairie, va souvent à l'encontre des logiques d'implantation des collections. Chaque espace qui accueille du public peut en effet se découper en deux zones, l'une chaude et l'autre froide ; la zone chaude, qui se tient près de l'entrée, est celle qui sera naturellement fréquentée par l'ensemble du public, qui suit généralement un parcours circulaire. La zone froide en revanche, est l'espace plus éloigné, le fond de magasin où ne se rendent que les personnes qui ont une raison de s'y rendre. Les libraires installent donc en zone froide les poches ou les fonds spécialisés, selon le même principe qui fait installer les produits alimentaires de base au fond des grandes surfaces.
En bibliothèque, le principe est le même, et le signaléticien doit tenir compte de cette réticence qu'ont les lecteurs à se rendre naturellement au fond de la salle. Le plus judicieux est d'y placer les collections les plus demandées. Certaines bibliothèques comme la Bibliothèque nationale et universitaire de Strasbourg ont choisi de placer le bureau de renseignements bibliographiques au fond de la salle des catalogues qui est elle-même la dernière des salles.



**Logotype de la bibliothèque Brochant**
© Sylvie Filhol, 1986

## Identifier

Après avoir tenté de répondre aux questions qui appellent la réponse : « C'est par là », la signalétique doit pouvoir permettre de dire : « C'est là ».

### *La localisation des documents*

Elle sert à identifier une zone, un espace, à lui donner un nom et une destination. C'est pourquoi il est de première importance de pouvoir nommer les espaces, qui seront définis en fonction des collections (romans, contes, BD, fonds psychopédagogique, droit...), des supports (vidéo, revues, CD...), des attitudes de lecture (travail, consultation...), des publics (enfants, adolescents, malvoyants...), ou encore du statut des collections (prêt, consultation sur place, usuels, nouveautés, coups de cœur...).

Une bonne identification des collections repose sur un croisement des codes signalétiques. À titre d'exemple, les contes sont désignés à la bibliothèque Brochant selon trois codes liés. Le logo représente la silhouette d'une sorcière, figure emblématique des contes. La transcription du logo en caractères typographiques évite le risque de polysémie du logo. De plus, le fond de couleur, jaune, reprend la couleur des tablettes sur lesquelles les contes sont présentés.

Ainsi les trois codes signalétiques sont pertinents et encore plus efficaces quand ils sont mêlés : la couleur, le logo, l'intitulé. Mais cette clarté du message n'exclut pas des questions portant sur la localisation des contes. Car la signalétique n'est limpide que pour celui qui sait déjà ce qu'il cherche et où chercher, et dont l'esprit opère un travail de reconnaissance plutôt que de connaissance.

### *La signalétique à niveaux*

La signalétique à niveaux permet de définir, selon la logique de l'arborescence, trois degrés de signalétique : les zones générales, les espaces ou les salles, par exemple « Documentaires » ; puis les rayonnages : par exemple : « animaux » ou « vie pratique » pour les bibliothèques à fond thématique ou « Classe 600 » pour les bibliothèques à classification Dewey ; puis enfin, au troisième niveau, les tablettes sur lesquelles sont posés les ouvrages et supports de la signalétique la plus pointue : par exemple « Paris » : 914. 436.

La difficulté réside dans le fait que la signalétique est difficilement mobile, une fois installée, alors que les flux des collections sont sujets à des variations telles que bien souvent la signalétique de troisième niveau ne correspond plus que rarement aux documents qu'elle est censée signaler. Un des remèdes à cet inconvénient consiste à intégrer la signalétique de troisième niveau à l'intérieur des collections, mais ce procédé garde quelques inconvénients : le fantôme ou produit inséré dans les collections prend de la place, s'il est en grand nombre, et la signalétique doit être en mesure de faire ressortir le produit sur la diversité colorée des documents. La bibliothèque Brochant, par exemple, a résolu la question en utilisant des plots de bois rappelant les montants des rayonnages, sur lesquels sont collées des étiquettes protégées, comportant l'icône du sujet considéré, son intitulé et sa cote.

Une autre difficulté concernant la signalétique à niveau est d'ordre logique. Si la signalétique est construite de façon logique en arborescence, et du plus grand au plus petit, elle est en contradiction totale avec la logique de la recherche sur catalogue. En effet, celle-ci part de l'autre bout de la chaîne documentaire, c'est-à-dire de l'ouvrage recherché lui-même, dont le catalogue fournit la cote précise, sans autre indication de zone ou de grand domaine. C'est alors au lecteur, muni de la cote qu'il doit mémoriser sans

**Rapport de visibilité des lettres sur un fond**

| Lettre | Fond | Note |
|---|---|---|
| **noir** | **sur jaune** | **5** |
| noir | sur blanc | 4 |
| vert foncé | sur blanc | 4 |
| bleu foncé | sur blanc | 4 |
| rouge | sur blanc | 3 |
| **jaune** | **sur noir** | **3** |
| blanc | sur bleu | 2 |
| blanc | sur rouge | 1 |
| rouge | sur jaune | 1 |

***LA DIFFICULTÉ RÉSIDE DANS LE FAIT QUE LA SIGNALÉTIQUE EST DIFFICILEMENT MOBILE, UNE FOIS INSTALLÉE, ALORS QUE LES FLUX DES COLLECTIONS SONT SUJETS À DES VARIATIONS***

erreur, de partir à l'aventure, à la recherche « d'une aiguille dans une botte de foin ».

### *La lisibilité*

La signalétique doit être vue sans être lue. Elle doit être là où l'on s'attend à la trouver, et l'on ne doit ni la chercher ni la lire : elle doit pouvoir délivrer son sens, sa signification sans qu'il soit véritablement besoin de lire le mot. Pour faciliter la lecture, un certain nombre de règles optiques doivent être respectées : la hauteur des lettrages par rapport à la distance et les jeux de contraste de couleurs.
La hauteur des lettrages par rapport à la distance à laquelle la signalétique doit être vue est de l'ordre de 1 cm de hauteur par mètre de distance. Ce qui signifie qu'un panneau qui doit être vu de 10 mètres, par exemple, doit comporter des lettres (ou une image) d'une hauteur de 10 centimètres.
Les contrastes de couleur permettent aux éléments de ressortir sur leur fond, « d'avancer » par rapport au support de fond, loi optique fort utilisée en signalétique :
– le contraste fort est l'opposition entre le clair et le foncé ;
– le contraste faible est l'opposition de tons en camaïeu ou de dégradés d'une même couleur ;
– le contraste très faible est l'opposition de matière entre mat et brillant.
Le rapport de visibilité de lettres sur un fond est constant ; la variation des rapports, notée de 5 (la plus pertinente), à 1 (la moins pertinente), permet de voir rapidement quels sont les rapports de couleur les plus visibles : le rapport des lettres noires sur fond jaune par exemple est celui qui offre la plus grande visibilité aux caractères (5/5) par le jeu des contrastes, alors que son contraire n'est pas vrai : (jaune sur fond noir = 3/5).
Utiliser une couleur sur sa couleur complémentaire (vert sur rouge, orange sur bleu, violet sur jaune) est une technique souvent employée en peinture, mais déconseillée en signalétique. En effet, la couleur, placée sur sa complémentaire correspondante vibre et danse, et ce phénomène optique gêne la lisibilité du texte.

## S'approprier

Après avoir cherché et identifié les zones et les documents susceptibles de l'intéresser, le lecteur cherche à se les approprier : il voudra les consulter sur place, les emprunter, ou en reprographier certains passages.
Dans ce désir d'appropriation des ouvrages par le lecteur, il faut aussi ajouter les services associés, qui posent le problème de la fonctionnalité en signalétique, ainsi que le rôle et l'enjeu des fonctions médiatisées de la bibliothèque.

### *Les flux de documents*

Les documents circulent à l'intérieur d'une bibliothèque selon un circuit très étudié : en dehors du circuit des documents en cours de traitement scientifique (catalogage, indexation) et matériel (reliure, consolidation, estampillage, etc.), qui restent invisibles aux yeux du public et ne circulent pas dans les salles ouvertes au public avant leur complet traitement, les documents sont soumis, entre leur mise en rayon en libre-accès et leur sortie des lieux ou leur mise en consultation, à de nombreuses manipulations. Le statut des documents est variable. Les usagers doivent en tout cas savoir, en consultant un ouvrage et le plus rapidement possible, quel est son statut : « Est-il consultable uniquement sur place, peut-on l'emprunter, vient-il des magasins, vient-on juste de le rapporter à la bibliothèque, est-il réservé à un autre lecteur, etc. ? ».
Une signalétique appropriée devra donc attribuer une fonction aux différents espaces où sont stockés les ouvrages, en tout cas en ce qui concerne les espaces temporaires, et cela du point de vue de l'usager.

**Mot-image « photocopie » pour la bibliothèque jeunesse La fontaine à Paris**
© Sylvie Filhol, 1986

### *Les services associés et la fonctionnalité*

Dans une bibliothèque, le lecteur ou l'usager ne s'attend pas uniquement à trouver des documents primaires. Il désire des services dérivés tels que l'accès à des réservoirs bibliographiques ou des catalogues, des bases de données actuellement sur cédéroms, et des possibilités de reprographie.
Ces différents services doivent être signalés de trois façons : l'orientation (où est... ?), l'identification (c'est là !) et la fonctionnalité (comment ça marche ?).

***LA SIGNALÉTIQUE DOIT ÊTRE VUE SANS ÊTRE LUE, ELLE DOIT ÊTRE LÀ OÙ L'ON S'ATTEND À LA TROUVER, ET L'ON NE DOIT NI LA CHERCHER NI LA LIRE***

La fonctionnalité en signalétique pose des problèmes particuliers. De nombreuses bibliothèques affichent ou diffusent des modes d'emploi sur des supports différents de la machine. Par exemple, il est courant de voir placardé sur un poteau le mode d'emploi du catalogue informatisé dont l'écran est placé au-dessous. Les bibliothécaires ne comprennent pas que personne ne les voit ni ne les regarde. Or, on ne peut passer d'un support documentaire à l'autre. La fonctionnalité d'une machine doit être fournie dans la zone de travail de cette machine : l'écran d'ordinateur doit pouvoir fournir des écrans d'aide, et la photocopieuse indiquer sur son écran la nature du problème fonctionnel.

Pour la même raison, la signalétique ne pourra résoudre le problème des écrans servant à des fonctionnalités différentes, comme la consultation du catalogue de la bibliothèque et une borne d'orientation, Internet et des banques de données sur cédéroms. Selon l'endroit où sont placés les écrans, le lecteur induira son utilisation, et multiplier les panneaux de signalétique ne servira qu'à brouiller un peu plus les messages. C'est pourquoi, malgré trois étiquettes de taille et de couleur différentes, contenant le même message (*« ceci n'est pas un lecteur de CD-Rom »*) et placées à proximité de l'écran, c'est-à-dire sur le boîtier, sur le disque dur et sur le lecteur de disquette, l'usager ne les verra pas et donc ne les lira pas.

### *Les fonctions médiatisées*

Les fonctions médiatisées de la bibliothèque sont celles pour lesquelles le lecteur ne peut agir seul. Le personnel est donc là pour l'aider ou servir d'interface entre lui et l'organisation interne de la bibliothèque. Ce sont de manière générale pour le personnel les plages de service public qui peuvent recouvrir des réalités aussi différentes que l'accueil, le contrôle des entrées, les inscriptions des lecteurs, le prêt et le retour des livres, les visites, les renseignements concernant la localisation des ouvrages ou l'utilisation des outils bibliographiques, l'aide à la recherche, la gestion des incidents...

Certaines de ces actions de médiation impliquent une part variable de participation de la part du lecteur, qui doit lui-même maîtriser un certain nombre de notions de base. La consultation du catalogue informatisé, par exemple, implique un certain nombre de connaissances et de compétences. La signalétique doit-elle et peut-elle tout expliquer ? Les bibliothécaires attendent de la signalétique qu'elle les dégage des questions répétitives, qui les transforment à leurs propres yeux en « perroquets » et leur renvoient une bien piètre image de leur métier.

La signalétique a par ailleurs des effets pervers : les usagers sont tellement habitués à ce que la signalétique les guide sans même y penser qu'ils répugnent, en son absence, à avoir recours à une personne. Et s'ils le font, il faut, pour les satisfaire, que la réponse orale soit donnée aussi rapidement que le ferait une bonne signalétique. Cet effet donne quelquefois l'impression aux personnels à l'accueil dans de grands établissements d'être devenus des « girouettes ».

## La bibliothèque comme lieu institutionnel

Lieu social, lieu culturel, la bibliothèque est également un lieu institutionnel. Comme tel, elle doit veiller à la bonne gestion de son capital d'image et à la pertinence de ses choix.

### *L'image et l'identification du lieu*

La qualité de la signalétique d'un établissement joue un rôle prépondérant dans la qualité de son image. Elle signe en effet, en signalétique externe, la destination d'un lieu et la permanence et la cohérence de sa signature en signalétique interne. Les architectes pensent en général que, en matière d'architecture, faire figurer dans la forme du bâtiment, ou son apparence, la destination du lieu est une conception rétrograde. À leurs yeux, le bâtiment doit certes être un signal dans la ville, mais grâce à ses qualités architecturales. C'est donc le rôle de la signalétique externe de nommer le bâtiment et de lui donner ainsi un visage fonctionnel. Les librairies ne se contentent pas de posséder l'enseigne « librairie ». Plusieurs signes permettent au passant de savoir, sans y prendre garde ou y attacher une quelconque attention, qu'il a affaire à une librairie, qui vend des livres : souvent, sous un dais qui les protège, lui-même élément de signalétique important, les produits à vendre sont installés sur le trottoir : des livres. Puis, les vitrines sur rue, larges et spacieuses mettent en scène le livre, selon les techniques plus ou moins élaborées de l'étalage.

Cette multiplication de signes est tout à fait absente des bibliothèques. Le bâtiment est bien souvent replié sur lui-même, et la destination du lieu confidentielle. Les vitrines, quand elles existent, sont laissées à l'abandon et présentent une triste suite de livres disparates. Les portes d'accès sont souvent peu accueillantes et couvertes de résidus d'affichages anciens : bouts de scotch mal décollés, feuillets jaunis et écornés, etc.

### *La permanence de la signature*

À l'intérieur de l'établissement, la signalétique doit être non seulement efficace, soignée et adaptée, mais aussi perceptible comme la déclinaison d'une image forte, symbole de la bibliothèque. Elle doit être conçue en symbiose avec les choix décoratifs et être un des éléments importants de la ligne graphique de la bibliothèque. Chaque panneau, chaque espace d'affichage doit être prévu, géré et organisé pour être non seulement cohérent mais aussi comme un des éléments signifiants, une déclinaison de la même image, permanente, discrète, et cohérente.

**Les différents types de signalétique**

| signalétique | objet | durée |
|---|---|---|
| institutionnelle | orientation / direction | permanent |
| | localisation | permanent / adaptable |
| | instructions | permanent / transitoire |
| | régulations | permanent |
| événementielle | animations | éphémère |

### *La gestion des strates*

La signalétique d'une bibliothèque est un poste budgétaire coûteux. C'est pourquoi la plupart des signalétiques en place dans les établissements sont là depuis les origines, puisque financées par le budget initial d'investissement. Or, la signalétique évolue au même rythme que la vitalité de la bibliothèque, qui diversifie ses collections, déménage des fonds, réaménage des espaces, etc.
En fonction de ces paramètres il arrive bien souvent que la bibliothèque juxtapose au fil des années plusieurs strates de signalétiques, les unes s'ajoutant aux autres et parfois même en contradiction totale les unes avec les autres.
En raison de sa lourdeur de fonctionnement, la bibliothèque s'inscrit dans la permanence, dans la durée. Pour faire face à la nécessité, les bibliothécaires, croyant bien faire, se jugent souvent contraints d'improviser des signalétiques « maison ». Des affichages sauvages ou tout au moins intermédiaires, posés là « en attendant », restent affichés, scotchés ou punaisés pendant des années.
Il faut faire ici une distinction entre deux types de signalétiques radicalement antinomiques dans leur conception et leur mise en œuvre (*cf.* tableau ci-contre) : la signalétique institutionnelle, stable, et la signalisation événementielle, concernant les activités et les animations ponctuelles, destinée à l'éphémère.
Autant une animation ponctuelle peut à la rigueur faire l'objet d'un affichage fantaisiste, fait à la main, autant une signalétique institutionnelle doit être soignée et cohérente, dans la mesure où elle reflète l'image de la bibliothèque elle-même.

## L'appartenance

L'appartenance est la notion qui permet aux personnes qui fréquentent le lieu, public, partenaires, médiateurs, personnel, de percevoir insensiblement à qui appartient le lieu. Divers éléments permettent à ces personnes d'avoir une idée précise de cet enjeu important. À qui appartient le lieu ? À l'organisme de tutelle, à la bibliothèque en tant qu'organe institutionnel, au personnel ou au public ?

### *La ligne graphique*

La ligne graphique est le moyen le plus efficace de diffuser le message d'appartenance. Selon que la ligne graphique utilisée sera celle de l'organisme de tutelle (collectivité territoriale, université) ou celle propre à la bibliothèque, l'appartenance légitime du lieu sera soulignée.
La ligne graphique, établie dans sa permanence au moyen d'une charte graphique, implique trois notions importantes :
– *La gestion d'image*
Souvent les bibliothèques ne savent pas gérer leur image dans la permanence : elles créent une animation, un cycle d'animations, mais ne savent pas le rattacher à l'institution pour accroître ainsi le capital d'image.
– *Le respect d'une charte graphique existante*
La charte graphique est constituée d'éléments cohérents les uns avec les autres sous la houlette d'un concept fédérateur, qui signe sa permanence et leur appartenance. Il faut respecter et maintenir la cohésion de l'ensemble des signes entre eux (institutionnels) et intégrer dans cet ensemble déjà complexe la signalisation des animations.
– *L'importance du logo*
Le logo est une signature, qui marque par sa permanence et sa répétition l'origine et la responsabilité des actions proposées.

### *La durabilité des matériaux*

La signalétique et les divers autres équipements de la bibliothèque sont destinés à durer, et doivent donc être capables de résister à l'usure naturelle des matériaux et aux déprédations.
Il est donc préférable de prévoir les supports de la signalétique dans des matériaux résistant à la chaleur, au froid, à la sécheresse et à l'humidité, car les bibliothèques ont des systèmes de climatisation et d'isolation parfois défectueux. Ils doivent aussi pouvoir résister à la lumière du soleil. Faute de quoi, les étiquettes se décollent, les supports jaunissent ou perdent leurs couleurs, au détriment de la qualité d'image du lieu.
Les équipements, pour conserver leur élégance, doivent également pouvoir résister aux déprédations : graffitis, bombages, déchirures et arrachage, que la fréquentation intensive d'un lieu public rend difficile à combattre. Qui, en effet, est le maître du lieu ? Le public, ou une partie du public, qui, en laissant ses marques, s'approprie ainsi les locaux ?
Le souci de la solidité et de la sécurité ne doit cependant pas faire oublier d'autres considérations. Certaines bibliothèques universitaires, comme celle de Paris X, mettent par exemple à disposition des lecteurs des postes

***IL FAUT FAIRE UNE DISTINCTION ENTRE DEUX TYPES DE SIGNALÉTIQUES RADICALEMENT ANTINOMIQUES : LA SIGNALÉTIQUE INSTITUTIONNELLE, STABLE, ET LA SIGNALISATION ÉVÉNEMENTIELLE, CONCERNANT LES ACTIVITÉS ET LES ANIMATIONS PONCTUELLES, DESTINÉE À L'ÉPHÉMÈRE***

***LA MISE EN PLACE D'UNE SIGNALÉTIQUE N'EST PAS NEUTRE ELLE TRADUIT IMPLICITEMENT LES CHOIX FAITS PAR LA BIBLIOTHÈQUE EN TERMES DE COLLECTIONS, D'ACCÈS À CES COLLECTIONS, DE POLITIQUE D'ACCUEIL...***

Minitel pour la consultation du catalogue informatisé de la bibliothèque. Ce choix est dicté par le relatif confort de l'outil, qui est encastré dans un boîtier solidement fixé. Mais les lecteurs peuvent se poser la question de savoir à qui appartient le lieu, quand ils voient le personnel au bureau des renseignements utiliser, en place du Minitel un tantinet archaïque, des ordinateurs à grand écran couleur.

### *La qualité des supports dérivés*

En dehors de la signalétique et de l'échange informatif oral, les bibliothécaires ont la possibilité de diffuser de l'information sur d'autres supports. Mais l'importance des enjeux en termes d'image pour ces documents dérivés est là aussi imparfaitement prise en compte. Bien souvent, « pour aller vite », les bibliothécaires diffusent des documents indigestes, reprographiés, sans mise en pages ni illustration, sur des papiers mous qui tombent dans les présentoirs sur lesquels ils sont disposés.
Si le message à faire passer de façon implicite est que la bibliothèque est à la disposition du public, faut-il que celui-ci ne s'approprie le lieu qu'en le dégradant ?

## La préférence

La mise en place d'une signalétique n'est pas neutre. Elle traduit implicitement les choix faits par la bibliothèque en termes de collections, d'accès à ces collections, de politique d'accueil, ainsi que la façon dont la bibliothèque projette l'utilisation des ressources et des services qu'elle met à la disposition du public.

### *Les stratégies ambulatoires valorisées*

La signalétique traduit en clair des cheminements et la circulation prévue dans les espaces. Compte tenu de l'importance visuelle de certaines zones par rapport à d'autres, quels espaces seront valorisés, et pour quelle utilisation ?
Dans les médiathèques nouvelles, par exemple, il est intéressant de noter les espaces privilégiés, c'est-à-dire ceux que l'on perçoit dès l'entrée. Ce peut être le secteur jeunesse, le coin des périodiques, les romans, les nouvelles technologies... Il n'y a pas de règle en la matière et chaque organisation reflète tacitement les choix stratégiques de l'institution.
Au rez-de-chaussée par exemple, choisira-t-on d'installer la section jeunesse, les périodiques ou les usuels ? Chacun de ces espaces possède de bons atouts pour être logé en première ligne : la section jeunesse devient ainsi facilement accessible à des enfants en bas âge et à des mères de famille encombrées d'une poussette ; les périodiques permettent à des usagers occasionnels de « jeter un coup d'œil en vitesse » à l'heure des repas ou à un autre moment ; les usuels permettent aux bibliothécaires de concentrer les étudiants dans un espace où l'on peut facilement intervenir pour donner des conseils ou rétablir l'ordre...
Chacune de ces sections et toutes les autres ont ainsi des raisons recevables pour être logées aux endroits stratégiques. L'arbitrage de la bibliothèque, traduit en langage signalétique, exprime les priorités de la bibliothèque.

### *La prise en compte des publics*

La signalétique est faite à partir de textes et/ou d'images, plus ou moins réduites à l'état de symboles.
Rendre compréhensible à des publics, hétérogènes en culture et en niveaux de prérequis, un certain nombre de signes, là est la difficulté : c'est la raison pour laquelle de nombreux systèmes signalétiques sont traités en pictogrammes.
En effet, les termes utilisés par la signalétique permettent de réaliser à première vue qui, de la bibliothèque ou du public, est privilégié. Quels termes sont en effet employés ? S'agit-il de termes techniques, propres au langage professionnel ? Parle-t-on de revues, de travées, de subdivisions numériques ? Bien souvent la signalétique, en bibliothèque,

***... AINSI QUE LA FAÇON DONT LA BIBLIOTHÈQUE PROJETTE L'UTILISATION DES RESSOURCES ET DES SERVICES QU'ELLE MET À LA DISPOSITION DU PUBLIC***

se contente d'afficher de manière plus ou moins claire et intelligible l'organisation interne des collections. C'est au lecteur de savoir que les ouvrages de cuisine, par exemple, sont tous rassemblés (en cotation Dewey) à la cote 641. *A contrario*, la médiathèque de la Cité des Sciences et de l'Industrie a opté pour la démarche inverse et affiche ; « Vous cherchez un emploi ? », pour désigner la localisation des ouvrages et autres documents traitant du marché du travail.

## *L'intelligibilité*

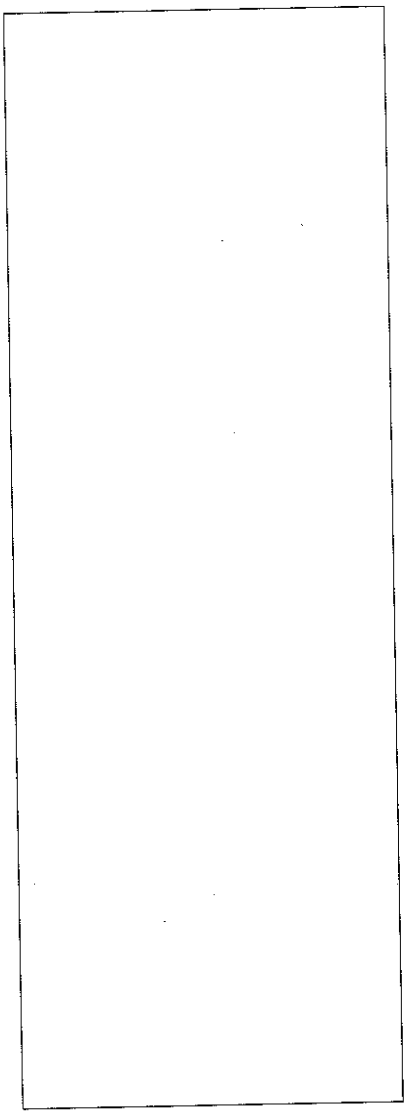
En raison de difficultés inhérentes au vocabulaire utilisé, on pourrait penser qu'il est plus sage de valoriser la signalétique à base de logos et de pictogrammes.

### Les pictogrammes

Mais souvent, les pictogrammes ne sont pas intelligibles sans légende. Par exemple, le mode d'emploi par pictogramme d'une douche ou du système de chasse d'eau dans un hôtel international en Chine procure au touriste étranger quelques minutes d'angoisses manipulatrices avant qu'il ne trouve, à force d'obstination, ou par hasard, comment fonctionnent la douche ou les toilettes. Il ne comprend qu'après-coup la signification du pictogramme illustratif.
Certaines bibliothèques ont opté pour une localisation thématique des ouvrages, et ont donc retenu un certain nombre de logos pour symboliser le thème choisi.

### Les connotations des logotypes

Cependant les logos thématiques vieillissent et sont porteurs d'une idéologie et de prérequis implicites. En effet, si des efforts de clarification sont réalisés pour les pictogrammes internationaux des autoroutes et des aéroports, il n'en est rien pour les pictogrammes plus élaborés. La bande dessinée, selon une habitude qui est devenue un usage, est souvent connotée par une bulle.
Mais des logotypes[4] peuvent traduire un certain ethnocentrisme ou certains préjugés. Pourquoi avoir représenté les « PAY », « Pays », par une valise par exemple ? Pourquoi pas un sac à dos ? Par ailleurs, la valise n'induit-elle pas un statut touristique au lecteur ? Un pays ne peut-il être appréhendé dans son essence que par une visite ?



**Logotypes de la bibliothèque de l'université du Maine, Le Mans**
© Richard Roy

La notion de « TRA » pour « Travail », également est représentée par une usine. Même si une usine possède une forme visuellement avantageuse, est-ce le meilleur symbole visuel pour traduire l'idée de travail ?
Certains logos sont également très proches visuellement et recouvrent des domaines et des concepts très éloignés. C'est le cas de « LIT » pour « Littérature » et de « VEC » pour « Vécu », ce dernier concept recouvrant les biographies.
Quant à « VO », pour « Version originale », la compréhension du logo est entravée par le fait que l'on ne doit pas, contrairement à tous les autres logos, rechercher un mot derrière ses trois premières lettres, mais concevoir les deux lettres V et O comme des initiales indépendantes de deux mots différents.
L'analyse de ces exemples, pris dans la signalétique de la bibliothèque du Mans, montre que si la critique est aisée, l'art est difficile.

## Conclusion

À la suite de ces diverses considérations, on peut légitimement penser que la signalétique n'est pas une science exacte, mais plutôt un art et que ce qui était légitime en un lieu est tout à fait inadapté dans un autre.
Si la signalétique comporte trois phases – respectivement les phases d'études, de traduction en langage visuel et de mise en œuvre –, les bibliothèques, contrairement à une pratique et à une idée reçue, doivent, pour une meilleure efficacité, se concentrer sur la phase des études et laisser aux professionnels la responsabilité de la création visuelle qu'est la signalétique. Mais, connaître un certain nombre de règles et de contraintes permet aux bibliothécaires d'obtenir de ces professionnels une meilleure ligne de produits, née du dialogue entre deux métiers.

*Mars 1998*

4. Richard Roy, *Classer & indexer : Introduction à l'indexation documentaire*, Le Mans : Bibliothèque de l'Université du Maine, 1987, p. 161-163.